



L. dz. DOK/WPR/075/4 /1/14/AD
(przy udzielaniu odpowiedzi prosimy powołać się na w/w sygn.)

Warszawa, dnia 2 września 2014 roku

Krzysztof Pietraszkiewicz
Prezes Związku Banków Polskich
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa

w związku z napływającymi do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (zwanego dalej Urzędem) sygnałami, zawierającymi zastrzeżenia w zakresie zapewniania klientom dostępu do bankowości internetowej w kontekście zmian w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) dotyczących obowiązków informacyjnych wobec użytkownika końcowego, Urząd przedstawia następujące stanowisko w sprawie.

Wskazać należy, iż w dniu 22 marca 2013 r. weszła w życie nowelizacja ustawy Prawo telekomunikacyjne, wynikająca z konieczności dostosowania polskich przepisów do norm wyznaczonych przez Komisję Europejską w zmienionej dyrektywie 2002/58/EC, dotycząca m.in. kwestii związanych z „przechowywaniem informacji lub uzyskiwaniem dostępu do informacji już przechowywanej w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym abonenta lub użytkownika końcowego” (tzw. *cookies*). Zgodnie z art. 173 ust. 1 znowelizowanej ustawy używanie m.in. *cookies* jest dozwolone pod warunkiem, że użytkownik końcowy zostanie o tym uprzednio bezpośrednio poinformowany w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały oraz wyrazi na to zgodę, a także przy założeniu, iż przechowywana informacja lub uzyskiwanie do niej dostępu nie powoduje zmian konfiguracyjnych w telekomunikacyjnym urządzeniu użytkownika końcowego i oprogramowaniu zainstalowanym w tym urządzeniu. Jednocześnie zgodnie z ust. 3 wymienionego wyżej artykułu, warunków, o których mowa w ust. 1, nie stosuje się, jeżeli przechowywanie lub uzyskanie dostępu do informacji, o której mowa w ust. 1, jest konieczne m.in. do dostarczania usługi świadczonej drogą elektroniczną, żądanej przez użytkownika końcowego.

Z sygnałów otrzymanych przez Urząd wynika, że niektóre banki informują o korzystaniu z *cookies*, jednak ich zablokowanie skutkuje problemami z dostępem do serwisu bankowości internetowej. Zgodnie z posiadanymi informacjami, po wyłączeniu w przeglądarce plików *cookies*, znaczna ilość serwisów bankowości elektronicznej przestaje normalnie funkcjonować. Zdarzają się przypadki pojawiania się informacji o wygaśnięciu sesji, problemów z zalogowaniem, jak również ponownego logowania się strony bankowości internetowej, tuż po wpisaniu loginu i hasła dostępu. Z posiadanych informacji wynika tym samym, iż banki informują o fakcie wykorzystywania plików *cookies*, jednak ich niezaakceptowanie w przeglądarce internetowej wiąże się często z uniemożliwieniem lub znacznym utrudnieniem funkcjonowania serwisu bankowości internetowej. Jednocześnie znane są przykłady banków, w których bez przeszkód można korzystać z serwisu bankowości internetowej.

W opinii Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego można dopuścić uzależnienie korzystania w pełnym zakresie z funkcjonalności systemu bankowości elektronicznej od zaakceptowania plików *cookies*, w sytuacji jeśli pliki te mają faktycznie służyć podniesieniu poziomu bezpieczeństwa i identyfikacji sesji użytkownika, zapewniając tym samym, że wszystkie wywołania do serwera pochodzą z komputera klienta. Wydaje się jednak, iż w tym przypadku warunki korzystania z bankowości internetowej, przy wykorzystaniu plików *cookies*, powinny być uprzednio uwzględnione w umowie łączącej klienta z bankiem. Istotne przy tym wydaje się precyzyjne wskazanie przez bank w umowach rodzaju stosownych plików typu *cookies*, a także celu ich zapisywania, zważywszy na ich inne, niekoniczne dla świadczenia usług bankowości elektronicznej, zastosowania. Zasadne jest ponadto odpowiednie poinformowanie klienta o ewentualnych konsekwencjach związanych z niezaakceptowaniem przez klienta plików tego typu. Wydaje się bowiem, iż już na etapie zawierania umowy, klient powinien mieć pełną świadomość ograniczeń, które mogą wystąpić w przypadku rezygnacji z zapisywania *cookies* na urządzeniu klienta.

Mając na względzie obowiązujące przepisy prawa wskazać należy, iż trudno przyjąć za ich prawidłową realizację stosowanie praktyki polegającej na uniemożliwianiu lub znacznym utrudnieniu w korzystaniu z bankowości elektronicznej w sytuacji, gdy kwestie te nie zostały precyzyjnie uregulowane w umowie. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do bankowości internetowej zostaje użytkownikowi przyznany na podstawie umowy zawieranej pomiędzy bankiem a jego klientem i taka sytuacja mogłaby być tym samym uznana za niewywiązywanie się przez bank z zawartej umowy.

Mając na uwadze powyższe Urząd Komisji Nadzoru Finansowego wyraża nadzieję, iż niniejsze uwagi ułatwią podmiotom nadzorowanym prawidłową realizację obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przyczyniając się jednocześnie do wzrostu poziomu zaufania konsumentów do instytucji finansowych.

PRZEWODNICZĄCY
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO


Andrzej Jakubiak



KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

L. dz. DOK/WPR/075/4/2/14/AD
(przy udzielaniu odpowiedzi prosimy powołać się na w/w sygn.)

Warszawa, dnia 4 września 2014 roku

Krystyna Majerczyk-Żabówka
Prezes Krajowego Związku
Banków Spółdzielczych
ul. T. Boya-Żeleńskiego 6/22-23
00-621 Warszawa

W związku z napływającymi do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (zwanego dalej Urzędem) sygnałami, zawierającymi zastrzeżenia w zakresie zapewniania klientom dostępu do bankowości internetowej w kontekście zmian w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) dotyczących obowiązków informacyjnych wobec użytkownika końcowego, Urząd przedstawia następujące stanowisko w sprawie.

Wskazać należy, iż w dniu 22 marca 2013 r. weszła w życie nowelizacja ustawy Prawo telekomunikacyjne, wynikająca z konieczności dostosowania polskich przepisów do norm wyznaczonych przez Komisję Europejską w zmienionej dyrektywie 2002/58/EC, dotycząca m.in. kwestii związanych z „przechowywaniem informacji lub uzyskiwaniem dostępu do informacji już przechowywanej w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym abonenta lub użytkownika końcowego” (tzw. *cookies*). Zgodnie z art. 173 ust. 1 znowelizowanej ustawy używanie m.in. *cookies* jest dozwolone pod warunkiem, że użytkownik końcowy zostanie o tym uprzednio bezpośrednio poinformowany w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały oraz wyrazi na to zgodę, a także przy założeniu, iż przechowywana informacja lub uzyskiwanie do niej dostępu nie powoduje zmian konfiguracyjnych w telekomunikacyjnym urządzeniu użytkownika końcowego i oprogramowaniu zainstalowanym w tym urządzeniu. Jednocześnie zgodnie z ust. 3 wymienionego wyżej artykułu, warunków, o których mowa w ust. 1, nie stosuje się, jeżeli przechowywanie lub uzyskanie dostępu do informacji, o której mowa w ust. 1, jest konieczne m.in. do dostarczania usługi świadczonej drogą elektroniczną, żądanej przez użytkownika końcowego.

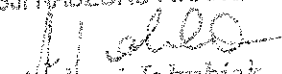
Z sygnałów otrzymanych przez Urząd wynika, że niektóre banki informują o korzystaniu z *cookies*, jednak ich zablokowanie skutkuje problemami z dostępem do serwisu bankowości internetowej. Zgodnie z posiadanymi informacjami, po wyłączeniu w przeglądarce plików *cookies*, znaczna ilość serwisów bankowości elektronicznej przestaje normalnie funkcjonować. Zdarzają się przypadki pojawiania się informacji o wygaśnięciu sesji, problemów z zalogowaniem, jak również ponownego logowania się strony bankowości internetowej, tuż po wpisaniu loginu i hasła dostępu. Z posiadanych informacji wynika tym samym, iż banki informują o fakcie wykorzystywania plików *cookies*, jednak ich niezaakceptowanie w przeglądarce internetowej wiąże się często z uniemożliwieniem lub znacznym utrudnieniem funkcjonowania serwisu bankowości internetowej. Jednocześnie znane są przykłady banków, w których bez przeszkód można korzystać z serwisu bankowości internetowej.

W opinii Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego można dopuścić uzależnienie korzystania w pełnym zakresie z funkcjonalności systemu bankowości elektronicznej od zaakceptowania plików *cookies*, w sytuacji jeśli pliki te mają faktycznie służyć podniesieniu poziomu bezpieczeństwa i identyfikacji sesji użytkownika, zapewniając tym samym, że wszystkie wywołania do serwera pochodzą z komputera klienta. Wydaje się jednak, iż w tym przypadku warunki korzystania z bankowości internetowej, przy wykorzystaniu plików *cookies*, powinny być uprzednio uwzględnione w umowie łączącej klienta z bankiem. Istotne przy tym wydaje się precyzyjne wskazanie przez bank w umowach rodzaju stosownych plików typu *cookies*, a także celu ich zapisywania, zważywszy na ich inne, niekonieczne dla świadczenia usług bankowości elektronicznej, zastosowania. Zasadne jest ponadto odpowiednie poinformowanie klienta o ewentualnych konsekwencjach związanych z niezaakceptowaniem przez klienta plików tego typu. Wydaje się bowiem, iż już na etapie zawierania umowy, klient powinien mieć pełną świadomość ograniczeń, które mogą wystąpić w przypadku rezygnacji z zapisywania *cookies* na urządzeniu klienta.

Mając na względzie obowiązujące przepisy prawa wskazać należy, iż trudno przyjąć za ich prawidłową realizację stosowanie praktyki polegającej na uniemożliwianiu lub znacznym utrudnieniu w korzystaniu z bankowości elektronicznej w sytuacji, gdy kwestie te nie zostały precyzyjnie uregulowane w umowie. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do bankowości internetowej zostaje użytkownikowi przyznany na podstawie umowy zawieranej pomiędzy bankiem a jego klientem i taka sytuacja mogłaby być tym samym uznana za niewywiązywanie się przez bank z zawartej umowy.

Mając na uwadze powyższe Urząd Komisji Nadzoru Finansowego wyraża nadzieję, iż niniejsze uwagi ułatwią podmiotom nadzorowanym prawidłową realizację obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przyczyniając się jednocześnie do wzrostu poziomu zaufania konsumentów do instytucji finansowych.

PRZEWODNICĄCY
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO


Andrzej Iskubiak